



<https://latribunelibre.com/emploi/expert-outils-methodes-et-processus-itsm-f-h>

EXPERT OUTILS, MÉTHODES ET PROCESSUS ITSM F/H

Description

Au sein du Département Conseil et services utilisateurs de l'IT et du service Gestion des Services Utilisateurs, vous êtes garant(e) de la gestion efficace et efficiente de tous les aspects de la prestation de support aux collaborateurs du Groupe AG2R LA MONDIALE au travers de différentes pratiques comme la gestion des demandes, la gestion des incidents, le développement de l'autonomie utilisateurs, la gestion des assets bureautiques, ...

Sous la responsabilité du responsable de service et en relation avec les porteurs de processus du service (incidents, demandes, connaissance, portail C[a]ssius, enquêtes, changements, communication et météo des services, assets bureautiques) nous recherchons un(e) Expert(e) Outils, Méthodes et Processus ITSM dont la mission consistera :

- . Construire et promouvoir une culture de l'amélioration continue, coordonnée et mesurable de la fourniture des services,
- . Définir les indicateurs de suivi de la performance des services et fournir les éléments nécessaires au pilotage des services,
- . Préparer et animer les cérémonies de priorisation du backlog en alignement avec les priorités du service / du département – qu'elles soient budgétaires ou de qualités / niveaux de services rendus,
- . Administrer les outils de suivi,
- . En soutien des porteurs de processus, instruire les nouveaux besoins et suivre leurs mises en oeuvre

Qualifications

- . Vous êtes reconnu(e) pour vos excellentes compétences en communication interpersonnelle, orale et écrite,
- . En tant que praticien(ne) averti(e) ITIL, vous avez une bonne compréhension des meilleures pratiques et des normes de gestion des services informatiques,
- . Vous disposez de solides compétences méthodologiques en analyse de processus, en recherche d'axe d'amélioration et en résolution de problèmes,
- . Vous disposez d'une bonne pratique des outils ITSM,
- . Vous maîtrisez les outils et méthodes de conduite de projet en mode Agile.

Dans un contexte de plateformisation de nos produits, de transformation de nos organisations et d'ouverture de nos services, vous réfléchissez à la manière d'améliorer le service et l'expérience de nos collaborateurs et vous possédez les qualités nécessaires.

Vous êtes :

- . Autonome,
- . Organisé(e),
- . Rigoureux(se),
- . Méthodique,
- . A l'écoute,
- . Bon relationnel,

Organisme employeur
AG2R LA MONDIALE

Type de poste
Temps plein

Secteur
GESTION DE FONDS

Lieu du poste
75112, PARIS 12, PARIS, France

Date de publication
4 septembre 2024 à 13:02

Valide jusqu'au
04.10.2024

. Capable d'adaptation